

Arenev Euroopa
Euroopa Komisjon
Teabevahetuse peadirektoraat
Käsikiri valmis 2007. aasta veebruaris

Teie õigused tarbijana

Kuidas Euroopa Liit kaitseb Teie huve

Te võite otsida madalamate hindadega pakutavaid parimaid kaupu ja teenuseid kõikjal Euroopa Liidus, muretsemata tollimaksu, muude maksude ja euroalal ka vahetuskursside pärast.

Teises riigis või Interneti teel sisseoste tegevate inimeste arv kasvab pidevalt. Euroopa Liit tegutseb selle nimel, et tagada, et Teie õigused tarbijana oleksid kaitstud kõikjal, kus otsustate teha sisseoste.

Sisukord

Tarbijate keskne roll Euroopas

Tooteohutus

Toodete garantii

Finantsteenused ja tarbijakrediit

Hindade läbipaistvus

Ebaõiglased lepingutingimused ja ebaausad kaubandustavad

Valmisreisid

Puhkuseosakud

Lennukiga sõit

Toidu ohutus

Vajaduse korral abi saamine

Reisimine koos lemmikloomadega

Kuidas tarbija end ise aidata saab

Tarbijate keskne roll Euroopas

Euroopa Liidul (EL) on avatud turg, mis hõlmab 27 riiki ja üle 490 miljoni tarbija. Tänu sellele on tarbijal juurdepääs tohutule valikule toodetele ja teenustele ning võimalus osta kaupu võimalikult konkurentsivõimelise hinnaga, ilma et peaks muretsema tollimaksu või muude maksude ja euroalal ka vahetuskursside pärast.

Kuid võib-olla Te ei kasuta siiski täiel määral ühtse turu pakutavaid võimalusi.

Vahest Te tunnete end veel võrdlemisi ebakindlana teisest ELi riigist või Interneti kaudu kaupade või teenuste ostmisel.

Tarbijate ja nende huvide kaitsmine ning nende turvalisuse tagamine on oluline osa ELi üldisest eesmärgist parandada kõigi eurooplaste elukvaliteeti. Seepärast EL püüabki tagada, et olenemata sellest, mida otsustate osta või millises ELi osas asute, kaitseks Teid tarbijakaitse üldpõhimõtted.

Loetletud põhimõtted kujutavad endast tarbijate minimaalseid õigusi ning need peavad olema tagatud kõikides ELi riikides. Mõned riigid võivad selleks siiski rohkem teha. EL tegeleb kõnealuste õiguste parandamisega ja selle tagamisega, et kõikjal Euroopas oleksid need õigused ühesugused ja et neid kohaldataks ühtmoodi korralikult ja hästi.

Tarbijate usaldus on konkurentsivõimelise ja õitsva Euroopa Liidu aluseks.

Käesolevas brošüüris antakse teavet selle kohta, mida EL teeb Teie kui Euroopa tarbija heaks, kuidas ta kaitseb Teie õigusi ja huve, ning antakse nõu, kuidas kaitsta oma õigusi probleemide ilmnemisel. Brošüüri puhul on tegu lühikese praktilise juhendiga, kus antakse vastused tarbijate poolt komisjonile kõige sagedamini esitatud küsimustele oma õiguste kohta. Oma riigi olukorra tundmaõppimiseks võtke ühendust oma riigi tarbijaorganisatsioonidega.

ELi tarbijakaitse kümme üldpõhimõtet

1. Võimalus osta kõike, mida soovite ja kust soovite
2. Kui ostetu ei kõlba, võib selle tagasi saata
3. Ranged toidu- ja tarbekaupade ohutusstandardid
4. Teil on õigus teada, mida sööte
5. Lepingud peavad olema tarbijate suhtes õiglased
6. Tarbija võib vahel meelt muuta
7. Hindade võrdlemine tuleb teha lihtsamaks
8. Tarbijat ei tohi eksitada
9. Kaitse puhkuse ajal
10. Tõhus hüvitamine rahvusvaheliste vaidluste korral

Lisateave: ec.europa.eu/consumers/cons_info/10principles/et.pdf

Pidev võitlus parema tarbijakaitse nimel

EL püüab tugevdada tarbijakaitset nii õigusaktide täiustamise kui ka muude meetmete abil, nagu ELi tarbijatühenduste ja tarbijakeskuste toetamine, teavitus- ja hariduskampaaniad ning teabe kogumine tarbijate arvamuste ja probleemide kohta.

156,8 miljoni euro suuruse eelarvega Euroopa tarbija 2007.–2013. aasta tegevusprogrammi eesmärk on toetada mitmeid eri huvirühmade esitletud konkreetseid projekte ja algatusi.

Lisaks sellele tegeleb EL tarbijate huvide integreerimisega kõikidesse ELi poliitikavaldkondadesse, eelkõige seoses ühtse turu, konkurentsipoliitika, energiapoliitika, teenuste ja kommunaalteenuste liberaliseerimise ning üldhuviteenuste hoidmisega.

„Tarbijatel on Euroopa majanduses otsustav roll.”

„Mina näen ELi tarbijat pigem ühtse turu tegeliku osalise kui pelgalt turujõudude jälgijana.

Euroopas on praegu rohkem kui 490 miljonit tarbijat. Nende tehtavad kulutused moodustavad üle poole ELi sisemajanduse kogutoodangust (SKT).

Tarbijad on nii majanduskasvu kui ka uute töökohtade loomise seisukohalt esmatähtsad, kuid ometi on Euroopas maad võtnud **tarbijate umbusk**, eriti piiriüleste tehingute vastu.

Tarbijad peaksid usaldama teistes riikides ostmist samamoodi kui oma riigis.”

Meglina Kuneva

(Photo)

Meglina Kuneva, ELi tarbijakaitse volinik

Tooteohutus

„Kuidas ma saan kindel olla, et minu laste mänguasjad on ohutud?”

Noor ema Anne elab Limerickis Iirimaal koos abikaasa ja 18kuuse lapse Seaniga. Nüüd, kui Sean saab üha vanemaks, tahab Anne olla kindel, et mänguasjad, mida ta Seanile mängimiseks annab, on ohutud.

„Igal aastal jõulude ajal avaldatakse meedias õuduslugusid müügilolevate ohtlike mänguasjade kohta, mis võivad lapse tappa või teda raskelt vigastada. Kuidas ma lapsevanemana saan olla kindel selles, et mänguasjad, mida ma oma lapsele ostan, ei ole talle ohtlikud?”

Kuna Anne elab Euroopa Liidus, ei peaks ta tundma muret toodete ohutuse pärast. ELi tooteohutuse eeskirjades on sätestatud, et tootjad ja turustajad on kohustatud tooma turule ainult ohutuid tooteid. Pealegi võetakse defektsete toodete avastamise korral väga kiiresti kaitsemeetmeid. Mänguasjad, kosmeetikatooted ja elektriseadmed peavad vastama veel rangematele ohutusnõuetele.

Iga ELi riigi järelevalveasutused vastutavad selle eest, et tooted vastaksid ohutusnõuetele. Kui tooted ei vasta nõuetele, saavad ametiasutused need turult kõrvaldada, nõuda nende müügilt eemaldamist, teha hoiatusi või võtta muid asjakohaseid meetmeid.

Varajane hoiatamine ohtlike toodete eest

Kui ühes riigis avastatakse ohtlik toode, edastatakse selle toote kohta teave teistele ELi riikidele RAPEXi-nimelise kiirhoiatussüsteemi kaudu. See süsteem hõlbustab riikide ja Euroopa ametiasutuste vahelist koostööd ohtlike toodete avastamisel ja nende kiirel kõrvaldamisel turult. Toidu jaoks on välja töötatud sarnane süsteem nimega RASFF.

Rahvusvaheline koostöö

Euroopa Komisjon teeb koostööd ka kolmandate riikidega, et aidata neil tagada nende toodete vastavus ELi nõuetele. Ühe näitena olgu mainitud 2006. aastal Hiina ja ELi vahel sõlmitud toodete, eelkõige mänguasjade ohutuse tagamise alase koostöö leping. Selline koostöö on kõigile tulutoov: Euroopa tarbijatele võimaldab see hea kvaliteediga toodete suuremat valikut ning kolmandatel riikidel aitab see pääseda maailma suurimale ühtsele turule.

Ohtlike toodete turustamise keelamine

Teatavat liiki tooted või ained, mis kujutavad endast ohtu inimeste ohutusele või tervisele, võib ELi turul täielikult ära keelata. Ftalaate sisaldava pehme PVC kasutamine mänguasjade tootmiseks on alates 1990ndate aastate lõpust keelatud, sest need mänguasjad võivad olla mürgised, kui lapsed neid endale suhu panevad.

Lisaks sellele keelas Euroopa Komisjon 2006. aastal ühekordse kasutusega mittelastekindlate tulemasinade turustamise.

Kemikaalide ohutu kasutamise tagamine

2006. aastal võeti vastu uued eeskirjad, mida tuntakse kui REACHi raamistikku, mis käsitleb kemikaalide tootmist, turustamist, importi ja kasutamist ELis. Need eeskirjad hõlmavad umbes 30 000 praegu kasutuses oleva kemikaali ohutuse kontrolli ning ettevõtteid peavad esitama tõendeid selle kohta, et nende toodetavate kemikaalide kasutamine on ohutu inimestele ja keskkonnale.

Lisateave:

ELi tooteohutuse üldeeskirjad:

ec.europa.eu/consumers/cons_safe/prod_safe/gpsd/index_et.htm

Kemikaalid ja REACH:

ec.europa.eu/enterprise/reach/index_en.htm

Toodete garantii

„Kui pikk on tarbekaupade garantiiaeg?”

Viktor elas varem Saksamaal, kus tootjad annavad oma toodetele tavaliselt viieaastase garantii. 2005. aasta märtsis ostis ta uue pesumasina oma kodulinna Egeris Ungaris, kuid 2006. aasta aprillis hakkas pesumasin lekkima.

„Pöördusin kaebusega Ungaris asuvasse tootja esindusse, aga nemad ei tahtnud sellest midagi kuulda. Nad ütlesid, et Ungaris antakse toodetele ainult üheaastane, mitte viieaastane garantii. Mida teha?”

Selles juhtumis ei austa Ungaris asuv tootja esindaja Viktori kui ELi tarbija õigusi. On tõsiasi, et **kõigil ELis müüdavatel tarbekaupadel on kaheaastane garantii** (direktiiv 1999/44/EÜ). Mõnes riigis võib garantiiaeg olla pikem ning mõned tootjad otsustavadki anda oma toodetele pikema garantiiaja.

Kui Te ostate uue toote, peab see välja nägema ja toimima täpselt nii, nagu seda reklaamiti. Kuid kas Te tunnete oma õigusi, kui Teie uus kohvmasin lekib või Teie tellitud sinise ukse asemel tuuakse Teile roheline uks?

Valdava enamiku Euroopas tehtavate ostude ja tehingute korral ei ole põhjust kaebust esitada. Kui Teil on siiski põhjust kaebus esitada, siis teadke, et kõikjal Euroopa Liidus kehtivad järgmised õigused ja kohustused:

- Kui Teie ostetud toode ei näe välja või ei toimi nii, nagu seda reklaamiti, või kui see toode ei rahulda Teid, on Teil õigus **toode ümber vahetada või**, kui toodet ei vahetatud mõistliku aja jooksul ilma lisakuludeta, **saada raha tagasi**.
- Kui Teie ostetud tooted osutuvad **defektseteks**, peavad tootjad **hüvitama** isiku- või varalise kahju.
- Kui Te ostate tooteid või teenuseid kutseliselt ettevõtjalt **posti, telefoni, faksi** või **Interneti** teel, on Teil **samasugused garantiiga seotud õigused** kui kauplusest ostmise korral.

Lisateave:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/guarantees/index_en.htm

Finantsteenused ja tarbijakrediit

„Ostsin just äsja Interneti kaudu elukindlustuse, kuid otsustasin ümber. Kas ma saan tehingu tühistada?”

Matt Luksemburgist nägi Internetis surfates reklaami, milles pakuti odavat elukindlustust. Ta otsustas sõlmida elukindlustuse 20 aastaks. Kui ta aga hiljem vaatas teisi kindlustuspakkumisi, mõtles ta, et maksis ennist liiga palju ja et saaks sõlmida palju parema tehingu.

„Kindlustusel, mille ma ostsin, ei ole midagi viga, kuid ma tegin otsuse liiga kiiresti ja tahan nüüd tehingust loobuda. Kas see on võimalik?”

Matti juhtum kuulub finantsteenuste kaugturstust käsitlevate Euroopa õigusaktide kohaldamisalasse. See võimaldab tal taganeda lepingust 30 päeva jooksul. Selle aja vältel saab ta teavitada kindlustuse pakkujat oma lepingust taganemise soovist ja saab oma raha tagasi. Talle tulnuks teatada lepingust taganemise õigusest enne lepingu allakirjutamist ja see peaks olema kirjas talle esitatavates dokumentides.

Tarbijatele tehakse praegu kaubanduslikke pakkumisi rohkem kui kunagi varem – tehtagu seda siis kas posti, telefoni või Interneti teel. Võib tunduda, et mainitud kaugmüügiviisid säästavad tarbijate raha. Kuid kui müük ei toimu silmast-silma, siis on vähem võimalusi esitada küsimusi ja veenduda, et Te olete tõesti rahul tootega, mida ostate. Finantsteenuste kaugturstust käsitlevate Euroopa Liidu õigusaktide eesmärk on kaitsta Teid järgmisel viisil:

- Keelatud on kuritahtlikud turundusvõtted, millega püütakse sundida tarbijaid ostma teenust, millest nad ei ole huvitatud.

- Keelatud on muu sarnane tegevus, nagu soovimatud telefonikõned ja rämpspost (telefonimüük ja spämmimine).
- Finantsteenuseid osutavad ettevõtted on kohustatud andma tarbijatele enne lepingu sõlmimist kogu vajaliku teabe, sh tarnija kontaktandmed, hinna ja maksetingimused, lepingujärgsed õigused ja kohustused ning pakutava teenuse osutamise viisi.
- Tarbijal on õigus taganeda lepingust selleks ettenähtud ajavahemiku jooksul, milleks on tavaliselt 14 päeva, elukindlustuse ja personaal pensionite puhul 30 päeva.

Tarbijakrediit

Võimalus raha laenata (tarbijakrediit) on tarbijate jaoks kasulik viis osta selliseid asju nagu autod, turismireisid, mööbel või rõivad, ilma et peaks kohe kogu summa maksma. Kuid liiglaenamine võib olla omakorda ohtlik.

Teil on tarbijana krediidi võtmisel ELis teatavad miinimumõigused. Euroopa õiguses on sätestatud teatavad krediidiandjate kohustused, mis hõlmavad nii krediidilepingu tingimusi (nt ennetähtaegse tagasimaksmise õigus) kui ka teavet, mida Teil on õigus saada.

Lisateave:

ELis kehtivad finantsteenuste kaugturstuse alased õigused:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/dist_mark/index_en.htm

ELis kehtivad tarbijakrediidi alased õigused:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/fina_serv/cons_directive/index_en.htm

Hindade läbipaistvus

„Kuidas EL teeb mulle hindade võrdlemise lihtsamaks?”

Gerda elab Madalmaades ja tahab osta uut pereautot. Ta on kuulnud, et ta saaks osta soovitud mudeli mõnest teisest ELi riigist palju odavamalt. Kuid ta tahab teada saada, kuidas leida parim pakkumine, ning tunneb muret selle pärast, et kas tal on õigus saada tootjapoolset müügijärgset teenindust.

„Ma olen huvitatud ELi riikide hindade vahe ärakasutamisest, kuid ei tea, kust saada õiget teavet.”

EL aitab autoostjatel hindu võrrelda

Kui Teil on plaanis osta uut autot, siis on praegu tänu ühtsele turule lihtsam kui kunagi varem leida parim pakkumine ELis.

Pärast Euroopa eeskirjade kehtestamist 2002. aastal, millega keelatakse autotootjatel valikuline ja ainuõiguslik vahendamine, on vahendajatevaheline konkurents suurenenud ja see on Euroopa kodanikele kasulik.

Euroraha kasutuselevõtt 2002. aastal on samuti lihtsustanud tarbijate hinnavõrdlusi ja eri riikides ostude tegemist, ilma et oleks vaja raha vahetada.

Euroopa Komisjon avaldab igal aastal sõidukihindade aruande, mille põhjal ilmneb, kus on autohinnad kõrgeimad ning kus madalaimad. Lisaks on loodud mitmeid hinnavõrdluse veebisaitide, kus tarbija võib leida parimaid autode, autovaruosade ja autoteeninduse pakke. Küsige kohalikust tarbijakaitseorganisatsioonist järele, kas nad soovivad külastada mingeid konkreetseid veebisaitide.

Käibemaks on hinna sees

Kui Te ostate kaupu mõnest teisest ELi riigist, siis on nende hind lõplik: Te ei pea teist korda tasuma käibemaksu või imporditollimaksu (erinevalt olukorrast, kui Te toote riiki sisse kaupu väljastpoolt ELi). See kehtib siis, kui Te teete sisseoste teistes riikides või tellite kaupu Interneti, posti või telefoni teel.

Ühikuhinna määramine

ELi eeskirjades on sätestatud, et kõik müüjad peavad selgelt märkima kõikide eratarbijatele müüdavate kaupade täishinna, sh käibemaksu. Lahtiselt müüdavatel kaupadel, nagu puu- ja köögivilid või bensiin, peab olema märgitud ühikuhind (nt hind kilogrammi või liitri kohta). See teeb tarbijatele eri müüjate hindade võrdlemise lihtsamaks.

Lisateave:

Euroopa Komisjoni aruanded sõidukihindade kohta:

ec.europa.eu/comm/competition/sectors/motor_vehicles/prices/report.html

Ebaõiglased lepingutingimused ja ebaausad kaubandustavad

„Mida võetakse ette võitluses petturitest ettevõtjate vastu?”

Irena Opolest (Poola) registreeris end oma arust seadusliku loterii veebisaidil – kus pakutakse online-registreerimist mitme miljoni euro suuruse võidufondiga loosimisele. Irena registreeris end 20 nädalaks ja sisestas oma krediitkaardiandmed uskudes, et tema arvelt võetakse ainult 20 nädala tasu (umbes 30 eurot).

„Järgmist krediitkaardiarvet nähes sain šoki: ettevõtte oli mu arvelt võtnud üle 200 euro! Kui ma neile helistasin, ütlesid nad, et lepingus on väikses kirjas punkt, kus on sätestatud, et leping kehtib viis aastat ja peale selle tuleb veel tasuda kõrge haldusmaks. Nüüd keelduvad nad mulle raha tagasi maksmast.

Mida niisuguse petturluse peatamiseks tehakse?”

Sellised ebaõiglased lepingutingimused on keelatud Euroopa õigusaktidega alates 2007. aasta detsembrist. Samade õigusaktidega keelatakse ka ebaausad kaubandustavad, nagu:

- **Eksitav reklaam**

Ettevõtja, kes väidab, et tootel on mingi omadus, peab olema võimeline tõestama selle omaduse olemasolu tootel olenemata tema asukohast ELis. Näiteks on keelatud väita toote müümisel, et toode ravib üht või teist haigust, kui see tegelikult seda ei tee.

- **Agressiivsed kaubandustavad**

Pr Rouveure tellis katkise radiaatori parandamiseks torumehe. Esmalt öeldi talle, et töö maksab 80 eurot. Ent saadeti hoopis 450,90 euro suurune arve. Kui ta keeldus lisandunud summat maksmast, keeras torumees kuumaveetoru kinni. Selles juhtumis avaldas torulukksepp tarbijale lubamatut survet, kasutades ära oma võimupositsiooni tarbija suhtes, mis on Euroopa õiguse kohaselt ebaseaduslik.

- **Agressiivne lävemüük**

Teie ukse taha ilmub müügiagent ja veenab Teid oma toodet ostma, kasutades agressiivseid võtteid, nt ignoreerides Teie korduvaid palveid, et ta lahkuks. Selline käitumine on samuti ebaseaduslik ja keelatud.

Lisateave:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/fair_bus_pract/ucp_et.pdf

Valmisreisid

„Millised on minu õigused valmisreiside üle peetavas vaidluses?”

Annika ja Carl broneerisid Soome reisikorraldaja kaudu nädalaks toa viietärnihotellis Küprosel Paphose rannas. Kui nad kohale saabusid, avastasid nad, et ettevõtja on neid paigutanud Paphosest mitu kilomeetrit eemal asuvasse kolmetärnihotelli.

„Hotell ei olnud üldse see, mida me ootasime, ja me pidime randa jõudmiseks iga päev sõitma bussiga. Soome reisiettevõtja väitis, et meie väljavalitud hotell oli remondiks suletud ja et sama taseme hotellides ei olnud enam vabu kohti, kuna tegemist oli turismi kõrghooajaga.

Loomulikult esitasime kaebuse, kuid nad keeldusid raha tagasi maksmast, väites, et asjade käik ei olenenud neist. Millised on meie õigused sellises olukorras?”

Euroopa Liidu kodanikuna on Teil palju õigusi, mis võimaldavad Teil end reisides nii ELi sees kui ka väljaspool seda turvaliselt ja kindlalt tunda.

ELi õigus kaitseb tarbijaid, kes ostavad ühendatud reisiteenuseid ELis asuvalt ettevõtjalt.

Sellised valmisreisid sisaldavad tavaliselt transporti ja majutust ning võivad hõlmata ka toitlustust ja ekskursioone.

ELi õiguses on sätestatud, et reisikorraldaja on kohustatud andma **täpset teavet** pakutava reisi, sh transpordi, majutuse, toitlustuse, marsruudi ja kindlustusnõuete kohta.

Kui Teie turismireis ei vasta reklaambrošüüris lubatule, peavad reisikorraldajad pakkuma Teile hüvitist.

Kui Teie reisikorraldaja jääb Teie reisi ajal pankrotti, peab ta korraldama Teie kojusõidu. Peale selle on Teil õigus **tühistada** broneering, näiteks kui ettevõtja muudab olulisel määral reisi põhitingimusi, nagu reisi aeg või hind.

Lisateave:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/pack_trav/index_en.htm

Puhkuseosakud

„Millised eeskirjad kehtivad Euroopa Liidus puhkuseosakute suhtes?”

Härri ja proua Bain veetsid oma esimest puhkust Hispaanias, kui tänaval pöörduti nende poole, anti kraabitav loteriipilet ja öeldi, et nad on võitnud tasuta reisi. Nad rõõmustasid selle üle väga!

„Kuid siis pisteti meid taksose ja viidi linnast miilide kaugusel asuvasse hotelli kolmetunnisele agressiivsele müügiüritusele. Et minu tervis ei ole just kiita ja ma ei suuda istuda pikka aega ühe koha peal, tahtsin väga sealt ära minna. Ürituse lõpus paluti meil alla kirjutada hulgale paberitele ja maksta 1000 eurot.

Kuidas me oleksime pidanud sellises olukorras käituma?”

Selline olukord, kus ostjale avaldatakse tugevat survet, millesse sattusid hr ja pr Bain, ei ole haruldane. Sellises olukorras on soovitatav:

Kui Te otsustate sõlmida puhkuseosakute lepingu, siis on õigusaktidega Teile tagatud vähemalt kümnepäevane lepingust taganemise periood. Taganemisperioodi jooksul on Teil õigus soovi korral tühistada leping, ilma et Te peaks selle eest maksma. Lepingust taganemise perioodi jooksul ei ole ettevõtjal õigust küsida Teie käest raha, nii et ärge kohapeal midagi makske. Kui Te siiski maksate raha ette, võib hiljem, kui Te otsustate lepingu tühistada, selle tagasisaamine osutada palju keerulisemaks.

Selgitus puhkuseosakute kohta

Kui Te ostate puhkuseosaku, ostate Te õiguse kasutada puhkamiseks pakutavat majutuskohta igal aastal kindlaksmääratud aja jooksul. Majutuskohaks on tavaliselt suvila, puhkemaja või korter. Selleks, et oleksid tagatud Euroopa Liidus puhkuseosakute suhtes kehtivad õigused, peab leping olema sõlmitud vähemalt kolmeks aastaks ja hõlmama vähemalt ühe nädala pikkust majutuskoha kasutamist aastas.

Veenduge, et Teile on selgitatud Teie miinimumõigusi

Olenemata pakkumisest peate kontrollima, kas Teie miinimumõigused, nagu lepingust taganemise aeg, prospekt ja lepingud Teie emakeeles, on tagatud. Kui see ei ole nii, keelduge pakkumisest.

Mida peaks teadma

Puhkuseosaku ostmisel on tähtis enne lepingule allakirjutamist saada nii palju teavet kui võimalik, sh järgmiste üksikasjade kohta:

- **kogumaksumus**, sh juriidilised kulud, gaasi, elektri ja vee kulud ning aastased haldus- ja hoolduskulud;
- **lepingu kehtivusaeg**;
- **mis seisus on puhkekeskus**. Kui seda veel ehitatakse, kontrollige, kas ehitusluba on välja antud, millises järgus ehitus on ning kui palju tööd tuleb veel teha;
- **mis liiki puhkuseosaku** Te saate. Kas Teist saab kaasomanik või saate osakud? Kas saate oma osakuid müüa või anda üle oma õigusi?;
- **lepingutingimused**;
- **kes vastutab** puhkekeskuse igapäevase juhtimise ja vara **haldamise** eest;
- kas on loodud **omanike komitee või ühendus**, juhul kui on, siis mis **volitused** sellel on.

Lisateave:

ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/timeshare/protection_en.htm

Lennukiga sõit

„Millised on lennuettevõtjate kohustused oma reisijate suhtes?”

Sophie oli jõudmas õigeks ajaks lennule Toulouse'ist Prantsusmaal Krakówisse Poolas, mis pidi väljuma kell kaks päeval. Kui ta saabus lennujaama, avastas ta, et tema lend hilineb 11 tundi. Lennuettevõtja esindaja ütles talle, et üks lennukitest läks rikki, kuid keeldus hüvitist pakkumast.

„Veetsin terve päeva lennujaamas, kulutasin raha söögi ja joogi peale. Kas lennuettevõtja oleks pidanud pakkuma mulle vähemasti natuke kehakinnitust?”

Kui Te sõidate lennukiga ükskõik mis eesmärgil, on Teil tänu ELi eeskirjadele teatavad õigused seoses teavitamise, lendude hilinemise ja tühistamise, üle müüdüd lendude ja pagasi kahjustamisega. Kõnealused eeskirjad kehtivad isegi siis, kui lend katkestatakse erakorraliste asjaolude tõttu.

Need õigused kehtivad Euroopa Liidu liikmesriikide siseste regulaarlendude ja ühest ELi lennujaamast väljuvate või sinna saabuvate tšarterlendude puhul. Väljastpoolt Euroopa Liitu saabuvate lendude puhul kehtivad need õigused ainult ELi lennuettevõtjate puhul.

Pikaajalised hilinemised

Kui olete ennast lennule õigel ajal registreerinud ja lend hilineb märkimisväärselt, peab lennuettevõtja hoolitsema teie söögi ja joogi eest, vajaduse korral ka majutuse ja sidevahendite eest. Peale selle peab lennuettevõtja esitama Teile kirjaliku teate Teie õiguste kohta sõitjana.

Kui lend hilineb viis tundi või rohkem, peab lennuettevõtja pakkuma Teile võimalust saada piletiraha tagasi, kuid seda ainult juhul, kui Te otsustate loobuda hilinenud lennust. Viivituste eest ei maksta rahalist hüvitist.

Üle müüdnud lennud

Kui lennukipileteid on broneeritud rohkem, kui inimesi lennukisse mahub, peab lennuettevõtja esmalt tegema piletiostnutele ettepaneku loobuda vabatahtlikult oma kohast lennukis. Alles seejärel võib ta otsustada teatud inimesi lennuki peale mitte võtta. Sel juhul on lennuettevõtja kohustatud pakkuma Teile rahalist hüvitist. Teil on samuti õigus saada süüa ja juua, vajaduse korral hotellitola ja sidevahendid ning kirjaliku teate Teie õiguste kohta sõitjana.

Lennu tühistamine

Kui Teie lend tühistati lennuettevõtjast olenevatel põhjustel, peab ta maksma Teile piletiraha tagasi või võimaldama Teil jõuda lõppsihtkohta muu transpordivahendiga. Teatavates olukordades ja kui lennu tühistamise põhjuseks ei ole vääramatut jõud, peab lennuettevõtja maksma Teile rahalist hüvitist. Peale selle peab ta varustama Teid söögi ja joogiga, vajaduse korral hotellitola ja sidevahenditega ning andma Teile kirjaliku teate Teie õiguste kohta sõitjana.

Kadumaläinud pagas

Te võite nõuda hüvitist ELi lennuettevõtja lennu ajal aset leidnud pagasi hävimise, kahjustamise, kadumise või hilinemise eest kõikjal maailmas.

Vaidluste lahendamine

Et vältida pikaajalisi ja kulukaid kohtumenetlusi, on ELi riigid kohustatud asutama sõltumatuid riiklikke asutusi reisijate kaebuste ning reisijate ja lennuettevõtjate vaheliste vaidluste lahendamiseks. Et saada teada asjaomase asutuse nime ja aadressi või nende organisatsioonide kontaktandmeid, kes saavad anda nõu või aidata muude kaebuste puhul (nt pagasi kaotsimine, vigastus ja valmisreisid), helistage Europe Directi tasuta telefoninumbril **00 800 6 7 8 9 10 11**, või saatke e-kiri veebisaidi **europedirect.europa.eu** kaudu.

Lisateave:

ec.europa.eu/transport/air_portal/passenger_rights/information_en.htm

Toidu ohutus

„Kas me saame olla kindlad selles, et kõik, mida me sööme, on ohutu?”

Alica ja Ján elavad Levice Slovakkias. Nad on tähele pannud, et viimasel paaril aastal on kohalikus supermarketis müügil üha suuremas valikus toiduaineid, mis on pärit kõikjalt Euroopast ja isegi väljastpoolt seda.

„Me kõik teame 1990ndatel levinud toiduga seotud hirme, nagu hullulehmatõbi või võltsitud oliiviõli. Ja nüüd räägitakse meedias linnugripist. Kui turule tuuakse kogu aeg nii palju uusi tooteid, kuidas me teame, et me võime usaldada kõiki toiduaineid, mida müüakse meie supermarketis?”

Euroopa Liit on kehtestanud eeskirju ja nõudeid, tagamaks, et toit, mida me sööme, on kvaliteetne, olenemata sellest, kas see on pärit EList või väljastpoolt seda. Kuigi ükski reguleerimissüsteem ei saa tagada tarbijate täielikku ohutust, kuuluvad ELi riikides kehtivad ohutusstandardid kõrgeimate hulka maailmas.

EL on viimaste aastate jooksul tegelnud oma toidualaste õigusaktide põhjaliku läbivaatamisega, tehes suuri pingutusi, et vähendada selliste toiduohutuskriiside tekke ohtu, mida kogesime 1990ndatel aastatel. „**Talust toidulauale**” lähenemisviis tagab toodete jälgitavuse, ranged hügieenistandardid ja piisava teabe tarbijatele.

Kuidas „talust toidulauale” lähenemisviis tegelikult toimib

- **Loomade tervishoid** on ELi keskne prioriteet, mis aitab ennetada loomade nakkushaigusi, nagu sigade katk või suu- ja sõrataud.
- **Loomade heaolu** meetmed aitavad tagada loomadele paremaid tingimusi.
- On kehtestatud ranged eeskirjad **loomasööda** koostise kohta.
- Kõik toidu- ja söödakäitlejad peavad tagama, et toiduaineid ja kõiki selle koostisosi oleks võimalik **jälgida** terves toiduahelas.

- Kehtivad **toidu lisaaineid**, nagu toiduvärvid ja magusained, ning toidulisandina kasutatavaid **mineraale** ja **vitamiine** ning ka **taimekaitsevahendite** kasutust käsitlevad erieeskirjad.
- ELis on kehtestatud ranged **toiduhügieeni** eeskirjad, et vältida selliseid haigusi tekitavate bakterite nagu salmonella ja *Listeria monocytogenes* levikut.
- **Euroopa Toiduohutusamet (EFSA)** hindab uute toiduainetega kaasnevat ohtu, kasutades selleks teadusuuringuid ja uusimaid kättesaadavaid tehnoloogiaid.
- Euroopa Liit on maailma suurim turg, kuhu imporditakse toitu **arengumaadest**. Euroopa Liitu eksportivad põllumajandusettevõtted ja toiduainetetootjad peavad järgima **samu ohutuspõhimõtteid** kui need, mida kohaldatakse ELis.

Lugege etiketti

Kui tahate täpselt teada, mida Te sööte, siis on oluliseks teabeallikaks toiduainete etiketid. ELi toiduainete märgistamist käsitlevate eeskirjade kohaselt peab etiketile olema märgitud järgmine teave:

- Toote nimetus, koostis ja koostisainete sisaldus, tootja, säilitamis- ja valmistamisviisid.
- Säilivus või tarvitamise lõpptähtpäev.
- Kui toiduaine sisaldab geneetiliselt muundatud toodet, peab see olema selgelt märgitud.
- Toidu koostisained, mille suhtes võivad mõned tarbijad olla allergilised (nt pähklid), isegi siis, kui neid on kasutatud väga väikestes kogustes.
- On kehtestatud ka muid teatavate toiduainete suhtes kohaldatavaid erieeskirju. Näiteks tuleb selgelt märkida kiniini ja kofeiini sisaldus toidus.

Lisateave:

Toidu ohutust käsitlev Euroopa Komisjoni veebisait:
ec.europa.eu/food/index_en.htm

Põllumajandust ja toitu käsitlev Euroopa Komisjoni veebisait:
ec.europa.eu/agriculture/foodqual/index_en.htm

Vajaduse korral abi saamine

„Kes oskab mind aidata, kui mul on probleeme teises riigis asuva ettevõtjaga?”

Üks Prantsusmaa tarbija tellis Saksamaa veebisaidilt digitaalkaamera. Tarbija tasus kaamera eest ettemaksu 300 eurot ja talle teatati, et Saksamaa ettevõtja oli saatnud talle kaamera postiga. Kuid kaamerat ta kätte ei saanud. Tarbija üritas korduvalt ettevõtjaga ühendust võtta ja vastust saamata palus ta abi Prantsusmaa Euroopa tarbijakeskuselt. Prantsusmaa Euroopa tarbijakeskus tegi koostööd Saksamaa online-tarbijakeskusega, kes võttis ühendust asjaomase ettevõtjaga. Kuna ettevõtjal puudusid tõendid kauba postitamise kohta, oli ta kohustatud saatma tarbijale uue kaamera.

Vaidluste lahendamine

Kui Teil on tekkinud vaidlus müüjaga, ärge heitke meelt! Abi või nõu saamiseks on mitu võimalust.

1. samm: küsige nõu

Nõu saamiseks võite pöörduda mitmesuguste asutuste ja organisatsioonide poole:

1. Teie riigi tarbijaühing. Riiklikke tarbijaorganisatsioone võite leida siit:
ec.europa.eu/consumers/cons_org/associations/index_en.htm

2. Euroopa tarbijakeskuste võrgustik (ECC-Net)

See tarbijate nõustamiskeskuste võrgustik aitab tarbijaid eelkõige piiriüleste vaidluste puhul. Võrgu rajas 2005. aasta jaanuaris Euroopa Komisjon koostöös riiklike ametiasutustega. Keskused annavad teavet ja nõu teistes riikides ostude tegemisega seotud probleemide kohta ja sekkuvad probleemide esilekerkimisel.

Lisateave: ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm

3. FIN-NET: piiriüleste finantsvaidluste kohtuvälise lahendamise võrgustik

2001. aastal loodi komisjoni algatusel piiriüleste finantsvaidluste kohtuvälise lahendamise üleeuroopaline võrgustik. Selle FIN-NETiks nimetatava võrgustiku eesmärk on hõlbustada nende vaidluste kohtuvälist lahendamist, kus tarbija ja finantsteenuste pakkuja (pank, kindlustusselts, jne) asuvad eri liikmesriikides. Võrgustik pakub tarbijale alternatiivset võimalust lahendada vaidlus kiiresti, odavalt ja lihtsalt ning võib vähendada tema vajadust pöörduda kohtusse.

Lisateave: ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm

4. Solvit: ühtse turu probleemide lahendamine

Solvit on Internetis tegutsev probleemide lahendamise võrgustik, mille kaudu ELi liikmesriigid saavad koos lahendada probleeme, mis tekivad, kui avaliku sektori asutus väärkohaldab ühtse turu eeskirju. See võrgustik tegeleb juhtumitega, mis hõlmavad muu hulgas kutsekvalifikatsioonide mittetunnustamist teises riigis, probleeme mootorsõiduki registreerimisega, elamislubadega või toodete turulepääsuga.

Lisateave: ec.europa.eu/solvit/site/index_et.htm

2. samm: tegutsege

Kui Teie läbirääkimised ettevõtjaga on ebaõnnestunud ja Te tahate probleemi siiski lahendada, siis kaaluge kaht võimalust:

1) kohtumenetlus riigi tasandil

või

2) alternatiivne vaidluse lahendamine.

Alternatiivsed vaidluse lahendamise menetlused on loodud selleks, et aidata lahendada vaidlusi ilma kuluka ja aegavõtva kohtumenetluseta. Euroopa tarbijakeskused saavad anda Teile nõu ELi standarditele vastavate alternatiivsete vaidluse lahendamise menetluste puhul. Enamiku menetluste puhul kasutatakse kolmandat isikut, nagu vahekohtunik, lepitaja või ombudsman, et aidata Teil ja asjaomasel ettevõtjal leida lahendus. Tarbijatega seotud vaidluste alternatiivse lahendamise peamised liigid on lepitamine, vahekohus ja vahendus ning neid pakuvad tavaliselt kutseliidud.

Lisateave: ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/index_en.htm

Reisimine koos lemmikloomadega

„Kas ma saan oma koerad reisile kaasa võtta?“

Roberta on itaallanna, kuid töötab õpetajana Madridis. Ta tahaks külastada sel suvel oma vanemaid Firenzes, aga ta on äsja ostnud kaks kutsikat ega tea, kas ta saab need reisile kaasa võtta.

„Ma tahaks väga, et mu vanemad näeksid mu koeri, kui ma lähen Itaaliasse. Kas Euroopa Liidus on lubatud reisida koos lemmikloomadega? Mida ma pean tegema, et saaksin neid endaga kaasa võtta?“

Lemmikloomapassid

Praegusel ajal on lihtne reisida koos oma lemmikloomaga ELi riikides. Kasside, koerte ja tuhkrute suhtes kehtivad enamikus ELi riikides nüüdseks ühtlustatud õigusaktid, s.t et peate oma lemmiklooma puhul ainult tagama, et:

- ta on vaktsineeritud **marutaudi** vastu;
- tal on **elektrooniline transponder** või selgelt loetav tätoveering;
- tal on **lemmikloomapass**, mille saab välja anda Teie looma veterinaararst.

Irimaale, Maltasse, Rootsi ja Ühendkuningriiki sisenemisel on nõutav lisakontroll tagamaks, et marutaudivastane vaktsineerimine on tõhus. Samuti võib olla vajalik anda loomale puugi- ja paelussivastast rohtu.

Te saate kasutada lemmikloomapassi reisimisel Euroopa Liidu naaberriiki, kus marutaudiolukord on võrdväärne ELi omaga. Nende hulka kuuluvad Andorra, Island, Liechtenstein, Monaco, Norra, San Marino, Šveits ja Vatikani Linnriik.

Euroopa Komisjon soovib Teil alati enne lemmikloomaga reisimist rääkida oma veterinaararstile reisi sihtriigist ja arutada temaga Teie lemmikloomaga seotud küsimusi.

Kõigi muude loomade suhtes, v.a kassid, koerad ja tuhkrud, kehtivad igas ELi riigis riiklikud õigusaktid.

Lemmikloomad lennukis

Kui soovite oma lemmiklooma lennukisse kaasa võtta, siis tuleb sellest lennuettevõtjale enne pileti broneerimist kindlasti teatada.

Lennuettevõtjad on kehtestanud eri tingimused lemmikloomadega reisimiseks, kuid üldjuhul nad paluvad tagada, et:

- loom on turvalises kastis või puuris;
- loomale on manustatud kõik Teie reisi sihtriigis nõutavad vaktsiinid, tal on kõik vastavas sihtriigis nõutavad sertifikaadid ja sisenemisload;
- loomal on mugav, tal on puuris või kastis piisavalt ruumi ja piisavalt toitu ja/või vett reisi ajaks.

Maksumus

Lemmikloomadega reisimise maksumus võib erineda riigiti ja transpordivahenditi. Kuid Teil tuleb siiski maksta oma veterinaararstile lemmikloomapassi väljastamise ja vaktsineerimise eest.

Lisateave:

ec.europa.eu/food/animal/liveanimals/pets/qanda_en.htm

Kuidas tarbija end ise aidata saab

„Kuidas Euroopa Liit kannab hoolt minu õiguste eest tarbijana?”

Ellen elab Saksamaal, kuid tema poeg Frank plaanib minna üheks aastaks Prantsusmaale õppima. Ellen tahab, et Frank tunneks end võimalike probleemide korral rahaliselt kindlana, ja ta kaalub pojale krediitkaardi tegemist.

„Ma tahan, et tal oleks vajaduse korral võimalus raha välja võtta, kuid tean ka, et noortele avaldab tugevat survet nüüdsel ajal leviv tendents osta kõige uuemaid tarbekaupu. Kuidas õpetada noori olema vastutustundlikud tarbijad?”

Teismeliste abistamine teadlikeks tarbijateks saamisel

Komisjoni avaldatud *Euroopa päevik* kujutab endast 15–18aastastele õpilastele mõeldud koolipäevikut, mida on jagatud üle miljoni eksemplari 9000 koolile kogu ELis, et aidata noortel tundma õppida oma õigusi, suurendades nende teadlikkust ja võimaldades neil teha tarbijatena teadlikumaid otsuseid. Päevik on koostatud 20 keeles ning kohandatud riiklike õigusaktidega ja rahvusliku kultuuriga kõikides ELi riikides.

Lisateave: ec.europa.eu/consumers/cons_info/consumer_diary_en.htm

Koolituskursused tarbijaorganisatsioonide töötajatele

Komisjon korraldab tarbijaorganisatsioonide töötajatele koolituskursusi juhtimise, lobitöö ja Euroopa tarbijaõiguse kohta. Neil kursustel õpetavad asjatundjad ning neis võivad osaleda 27 ELi riigi ja mitme teise Euroopa riigi tarbijaorganisatsioonide töötajad. Kursuste eesmärk on õpetada nende organisatsioonide töötajaid aitama kõigil ELi tarbijatel saada teadlikumaks oma õigustest Euroopas.

Lisateave: www.trace-beuc.org

Hariduse omandamine Interneti teel

2006. aastal avas komisjon Dolceta veebisaidi. Dolceta (täiskasvanud tarbijate Interneti-põhiste koolitusvahendite arendamine) on tarbijate jaoks kogu vajalikku infot sisaldav veebisait, kust saab teavet mitmesuguste teemade kohta alates hinna avaldamisest ja vaidluste lahendamisest kuni hüpoteekide ja perekonna eelarve majandamiseni.

Te saate tutvuda Dolcetaga ning saada rohkem teavet kõikide käesolevas brošüüris käsitletud ja paljude muude teemade kohta aadressil: www.dolceta.eu